

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง ปัญหาในการกำกับดูแลพิเศษผู้เสียภาษีบุคคลธรรมดารายกลาง และรายย่อมในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาในการกำกับดูแลพิเศษผู้เสียภาษีบุคคลธรรมดารายกลางและรายย่อมในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8 ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแลพิเศษผู้เสียภาษีบุคคลธรรมดารายกลางและรายย่อมได้

การศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลพิเศษที่ได้กำกับดูแลผู้เสียภาษีบุคคลธรรมดารายกลางและรายย่อมในแต่ละสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่อยู่ในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8 ประกอบไปด้วยสำนักงานสรรพากรพื้นที่ทั้งหมด 9 พื้นที่ จำนวนเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลพิเศษทั้งหมด 142 คน ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 134 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.37 แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เชิงสถิติโดยใช้ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) สรุปผลการศึกษาอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลพิเศษผู้เสียภาษีบุคคลธรรมดารายกลางและรายย่อมในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 134 คน พบว่าเป็นเพศชาย ร้อยละ 7.46 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 92.54 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี ร้อยละ 71.64 รองลงมามีอายุระหว่าง 41- 50 ปี ร้อยละ 23.13 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 87.31 รองลงมาจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 10.45 โดยมีตำแหน่งเป็นนักวิชาการสรรพากร ร้อยละ 55.97 รองลงมามีตำแหน่งเป็นเจ้าพนักงานสรรพากร ร้อยละ 27.61 มีระยะเวลาในการกำกับดูแล 1 - 3 ปี ร้อยละ 41.05 ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลพิเศษ (ทีม ส) ร้อยละ 55.97 ทีมกำกับดูแลพิเศษ(ทีม พ) ร้อยละ 27.61 และทีมกำกับดูแลพิเศษ(ทีม ร) ร้อยละ 16.42 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย ร้อยละ 14.93 รองลงมาปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่แพร่ ร้อยละ 13.43 ซึ่งมีจำนวนรายผู้เสียภาษีที่กำกับดูแลพิเศษต่ำกว่า 2,000 ราย ร้อยละ 73.13 รองลงมาจำนวนรายผู้เสียภาษีที่กำกับดูแลพิเศษ 2,001 - 4,000 ราย ร้อยละ 16.42

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 2 ปัญหาในการกำกับดูแลพิเศษผู้เสียหายบุคคลธรรมดาอายุกลางและ รายย่อย

2.1 ปัญหาการบันทึกและปรับปรุงฐานข้อมูลในระบบงานกำกับดูแลพิเศษ

เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลพิเศษพบปัญหาเกี่ยวกับการบันทึกและปรับปรุงฐานข้อมูลในระบบงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาอันดับแรกคือปัญหาจำนวนรายในระบบกำกับมีจำนวนมากทำให้เกิดความล่าช้าต่อการปรับปรุงฐาน รองลงมาคือข้อมูลและข้อมูลในระบบมีรายละเอียดไม่เพียงพอและไม่เป็นปัจจุบัน และกรณีผู้เสียหายย้ายกิจการ/เลิกกิจการ/ตายไม่สามารถลบรายออกจากระบบได้ทันทีต้องบันทึกเสนอให้ผู้บังคับบัญชาเป็นลำดับขั้น

เมื่อพิจารณาปัญหาโดยจำแนกตามสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลพิเศษที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 พื้นที่ลำพูน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลพิเศษที่ปฏิบัติงานใน สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 พื้นที่ลำปาง พื้นที่เชียงราย พื้นที่พะเยา พื้นที่แพร่ พื้นที่น่าน พื้นที่แม่ฮ่องสอน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

หากจำแนกตามทีมกำกับดูแลพิเศษ ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลพิเศษที่ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลพิเศษซึ่งมีหน้าที่แตกต่างกันต่างก็มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ปัญหาในการตรวจสภาพกิจการและติดตามผู้เสียหาย

เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลพิเศษพบปัญหาในการตรวจสภาพกิจการและติดตามผู้เสียหายอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาอันดับแรกคือผู้เสียหายไม่เห็นความสำคัญของการเสียภาษีให้ ถูกต้องตามข้อเท็จจริง รองลงมาคือผู้เสียหายไม่มีเอกสารหลักฐานให้ตรวจสอบและจำนวนรายในระบบมีจำนวนมากเกินอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่

เมื่อพิจารณาปัญหาตามสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลพิเศษที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 พื้นที่พะเยา มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลพิเศษที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 พื้นที่ลำพูน พื้นที่ลำปาง พื้นที่เชียงราย พื้นที่แพร่ พื้นที่น่าน พื้นที่แม่ฮ่องสอน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

หากจำแนกตามทีมกำกับดูแลพิเศษ ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลพิเศษที่ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลพิเศษ(ทีม พ) มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่

ทีมกำกับดูแลพิเศษที่ปฏิบัติงานในทีมกำกับดูแลพิเศษ(ทีม ส)และ(ทีม ร)มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ปัญหาในการตรวจสอบตามหมายเรียก

เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลพิเศษซึ่งมีหน้าที่ในการตรวจสอบตามหมายเรียกได้เฉพาะทีมกำกับดูแลพิเศษ(ทีม พ) และทีมกำกับดูแลพิเศษ(ทีม พ) พบปัญหาในการตรวจสอบตามหมายเรียกอยู่ในระดับมาก ปัญหาอันดับแรกคือมีข้อมูลภายในถูกหัก ๓ ที่จ่ายจำนวนมากและผู้เสียหายไม่ให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือมีหลักฐานแน่ชัดว่าเสียหายไม่ถูกต้องแต่ผู้เสียหายไม่ปรับปรุงการยื่นแบบฯตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่

เมื่อพิจารณาปัญหาโดยจำแนกตามสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลพิเศษ(ทีม พ)ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 พื้นที่เชียงใหม่ 2 พื้นที่ลำปาง พื้นที่เชียงราย มีค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลพิเศษ(ทีม พ)ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำพูน พื้นที่พะเยา พื้นที่แพร่ พื้นที่น่าน พื้นที่แม่ฮ่องสอน มีค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ปัญหาในการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร

เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลพิเศษพบปัญหาในการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร อยู่ในระดับมาก ปัญหาอันดับแรกคือ ผู้เสียหายไม่ได้จัดทำรายงานแสดงรายได้รายจ่ายเป็นประจำวันตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากร รองลงมาคือผู้เสียหายไม่เข้าใจวิธีการกรอกแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและผู้เสียหายขาดความรู้ความเข้าใจในการคำนวณภาษี

เมื่อพิจารณาปัญหาโดยจำแนกตามสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลพิเศษที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่แตกต่างกันต่างก็มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก

หากจำแนกตามทีมกำกับดูแลพิเศษ ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลพิเศษทั้งทีมกำกับดูแลพิเศษ(ทีม พ) ทีมกำกับดูแลพิเศษ(ทีม ส) ทีมกำกับดูแลพิเศษ(ทีม ร) ต่างมีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก

สรุปประเด็นปัญหาในการกำกับดูแลพิเศษผู้เสียหายบุคคลธรรมดารายกลางและรายย่อมอยู่ในระดับมาก โดยปัญหาอันดับแรกคือ ปัญหาในการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร รองลงมาคือปัญหาในการตรวจสอบตามหมายเรียก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพื่อให้มีประสิทธิภาพ

เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลพิเศษมีข้อเสนอแนะในการกำกับดูแลพิเศษผู้เสียภาษีบุคคลธรรมดา รายกลางและรายช่อมที่จะให้งานมีประสิทธิภาพ ซึ่งเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลพิเศษมี ปัญหาในกรณีที่ผู้เสียภาษีไม่เห็นความสำคัญของการเสียภาษีให้ถูกต้องตามข้อเท็จจริง หากบางรายซึ่งมีข้อมูลภาษีถูกหัก ณ ที่จ่ายเป็นจำนวนมากและไม่ให้ความร่วมมือตลอดจนไม่ ปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลพิเศษ เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลพิเศษต้อง ดำเนินการออกหมายเรียกตรวจสอบภาษีซึ่งอาจเป็นภาระของผู้เสียภาษีที่จะต้องชำระภาษีพร้อม เบี้ยปรับและเงินเพิ่ม ค่าปรับอาญา

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาปัญหาในการกำกับดูแลพิเศษผู้เสียภาษีบุคคลธรรมดา รายกลางและ รายช่อมในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8 พบว่า เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลพิเศษมีค่าของ ปัญหาอยู่ในระดับมากได้แก่ ปัญหาในการตรวจสอบตามหมายเรียกพบว่า ผู้เสียภาษีที่มีข้อมูล ภาษีถูกหัก ณ ที่จ่ายจำนวนมากและไม่ให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ นั้นเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ แต่เนื่องจากจำนวนราย ซึ่ง เจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลมีจำนวนมากแต่อัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ออกหมายเรียกได้นั้นมี เพียงอัตราร้อยละ 27.61 ทำให้อาจเป็นปัญหาในระดับมากได้ ปัญหาในการแนะนำชี้แจงด้าน ภาษีอากรพบว่า ผู้เสียภาษีไม่ได้จัดทำรายงานแสดงรายได้รายจ่ายเป็นประจำวัน อาจเนื่องมาก จำนวนรายของผู้เสียภาษีที่ต่ำกว่า 2,000 รายมีอัตราร้อยละ 73.13 ซึ่งถือว่าจำนวนรายมีเป็น จำนวนมากซึ่งไม่เพียงพอต่ออัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถจะเข้าไป แนะนำผู้เสียภาษีได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นผู้เสียภาษีอาจไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำรายงาน แสดงรายได้รายจ่ายและผู้เสียภาษีอาจถือได้ว่าเป็นภาระและมีความยุ่งยากในการที่จะต้องจัด ทำรายงานเป็นประจำวันและเห็นว่าตนเองได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และชำระภาษีตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดจึงทำให้ไม่เห็นความสำคัญในการจัดทำรายงาน แสดงรายได้รายจ่ายเป็นประจำวัน

ผลการศึกษาที่พบว่า ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสภาพกิจการและติดตาม ผู้เสียภาษี กรณีที่พบปัญหาจำนวนรายในระบบกำกับมีจำนวนมากทำให้เกินอัตราค่าจ้างของ เจ้าหน้าที่ ปัญหาไม่เห็นความสำคัญของการเสียภาษีให้ถูกต้องตามข้อเท็จจริง ประเด็น ปัญหาเกี่ยวกับการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากรกรณีที่พบปัญหาผู้เสียภาษีมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อ เจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัญหาระดับมาก อาจเนื่องจากจำนวนรายของผู้เสียภาษีบุคคลธรรมดา รายกลาง

และรายชื่อย่อมมีผู้เสียหายจำนวนมากทำให้เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลพิเศษไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบกิจการและติดตามผู้เสียหายได้อย่างทั่วถึงทำให้ผู้เสียหายบางรายที่ไม่ได้รับการตรวจสอบกิจการจึงไม่เห็นความสำคัญของการเสียหายให้ถูกต้องตามข้อเท็จจริง ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของรัตนา ตาสุข (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ ปัญหาในการกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดและให้เป็นปัจจุบันของทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ ” พบว่า ปัญหาในการกำกับดูแลต่างๆไปเป็นปัญหาระดับมากได้แก่ ปริมาณของงานและอัตรากำลังที่มีอยู่ไม่เหมาะสม ปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบเป็นปัญหาระดับมากได้แก่ ปัญหาของผู้ประกอบการที่ตรวจพบโดยผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการเสียหายและมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ผลการศึกษาที่พบว่า ประเด็นปัญหาในการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากรในกรณีที่ผู้เสียหายไม่เข้าใจวิธีการกรอกแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและขาดความรู้ความเข้าใจในการคำนวณภาษีซึ่งเป็นปัญหาระดับมาก อาจเนื่องจากการกำกับดูแลพิเศษผู้เสียหายบุคคลธรรมดารายกลางและรายชื่อย่อมเป็นกิจการที่มีขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งผู้เสียหายอาจไม่เข้าใจวิธีการกรอกแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและการคำนวณภาษีมีขั้นตอนและรายละเอียดที่ยุ่งยากตลอดจนกฎหมาย ระเบียบต่างๆมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้ผู้เสียหายไม่ได้ทำความเข้าใจในการกรอกแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและการคำนวณภาษี ผลการศึกษาไม่มีความสอดคล้องกับการศึกษาของมลฤดี เขาวนพูนผล (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ ปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ” พบว่า ปัญหาด้านการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในการกรอกแบบแสดงรายการมีความยุ่งยากในการกรอกแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พ.ศ.90 ทั้งนี้ มลฤดี เขาวนพูนผล เป็นการศึกษาปัญหาทางด้านผู้เสียหายและไม่ได้เจาะจงว่าต้องเป็นผู้เสียหายบุคคลธรรมดา รายกลาง และรายชื่อย่อม

ข้อเสนอแนะ

1. กรมสรรพากรควรมีการแนะนำ ประชาสัมพันธ์แก่ผู้เสียหายบุคคลธรรมดา รายกลางและรายชื่อย่อมเพื่อให้มีการจัดทำรายงานแสดงรายได้รายจ่ายประจำวันและบทลงโทษ กรณีที่ไม่จัดทำรายงานแสดงรายได้และรายจ่ายประจำวัน หากผู้เสียหายบุคคลธรรมดา รายกลาง และรายชื่อย่อมมีการจัดทำรายงานแสดงรายได้และรายจ่ายประจำวันซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่ทีมกำกับ

ดูแลพิเศษสามารถนำข้อมูลที่ได้มาประเมินสถานะและความน่าเชื่อถือของผู้เสียหายแต่ละราย และสามารถชี้แนะทางการเสียหายได้อย่างถูกต้องตามข้อเท็จจริงของกิจการได้ต่อไป

2. ควรมีการจัดสัมมนาผู้เสียหายบุคคลธรรมดารายกลางและรายย่อม เพื่อให้ความรู้แก่ผู้เสียหายตลอดจนชี้แจงให้ผู้เสียหายซึ่งเป็นกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมทราบถึงบทลงโทษแก่ผู้ที่มีเจตนาหลบหลีกภาษีและให้ผู้เสียหายเห็นถึงความสำคัญของการเสียหายตามข้อเท็จจริง

3. กรมสรรพากรควรปรับปรุงฐานข้อมูลบนระบบกำกับดูแลพิเศษให้เป็นปัจจุบัน และควรแก้ไขฐานข้อมูลให้เป็นระบบเดียวกันเช่น คู่สมรสกรณีภรรยาแยกยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแต่ปรากฏว่า ข้อมูลบนระบบของภรรยาอยู่ในทีมกำกับดูแลพิเศษ ทีมอื่น ควรให้ข้อมูลบนระบบกำกับดูแลพิเศษกรณีสามีภรรยาที่เป็นคู่สมรสกันมารวมอยู่ในทีมกำกับดูแลพิเศษทีมเดียวกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved